

指定管理者の管理運営に対する評価シート

所管課	建設局公園緑地部公園管理課
評価対象期間	令和4年4月1日～令和5年3月31日

1 指定概要

施設概要	名 称	到津の森公園・ひびき動物ワールド	施設類型	目的・機能
	所在地	到津の森公園：小倉北区上到津四丁目1番8号 ひびき動物ワールド：若松区大字竹並286番地	I	— ⑤
	設置目的	市民と自然を結ぶ「窓口」となること		
利用料金制	非利用料金制 ・ <input type="checkbox"/> 一部利用料金制 <input type="checkbox"/> ・ 完全利用料金制			
	インセンティブ制 有・ <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/>		ペナルティ制 有・ <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/>	
指定管理者	名 称	公益財団法人 北九州市どうぶつ公園協会		
	所在地	北九州市小倉北区上到津四丁目1番8号		
指定管理業務の内容	<input type="checkbox"/> 集客事業 <input type="checkbox"/> 利用サービス事業 <input type="checkbox"/> 市民支援事業 <input type="checkbox"/> 動物飼育・展示施設等維持管理事業 <input type="checkbox"/> 施設維持管理事業 <input type="checkbox"/> 植物維持管理事業 <input type="checkbox"/> その他（来園者管理等）			
指定期間	平成31年4月1日～令和6年3月31日			

2 評価結果

評価項目及び評価のポイント		配点	評価 レベル	得点	
1	施設の設置目的の達成（有効性の向上）に関する取組み	50		43	
	(1) 施設の設置目的の達成				
	① 計画に則って施設の管理運営（指定管理業務）が適切に行われたか。また、施設を最大限活用して、施設の設置目的に沿った成果を得られているか（目標を達成できたか）。				
	② 利用促進を目的としている施設の場合、施設の利用者の増加や利便性を高めるための取組みがなされ、その効果があったか。	35	4	28	
	③ 複数の施設を一括して管理する場合、施設間の有機的な連携が図られ、その効果が得られているか。				
	④ 施設の設置目的に応じた効果的な営業・広報活動がなされ、その効果があったか。				
[評価の理由、要因・原因分析]					
◇ 到津の森公園					
利用者数(人)	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
目標値	390,000	380,000	380,000	380,000	390,000
実績	382,328	378,742	265,364	326,474	403,995
目標達成率	98.0%	99.7%	69.8%	85.9%	103.6%
* <input type="checkbox"/> … 評価対象年度					
◇ ひびき動物ワールド					
利用者数(人)	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
目標値	80,000	80,000	80,000	80,000	80,000
実績	84,086	80,646	47,708	52,362	61,693
目標達成率	105.1%	100.8%	59.6%	65.5%	77.1%
* <input type="checkbox"/> … 評価対象年度					
① 施設の安全確保・衛生管理及び動物・植栽管理については、到津の森公園、ひびき動物ワールドとも、提案された事業管理計画に基づき実施しており、適切な維持管理水準を保っている。					
令和4年度の年間利用者数は、到津の森公園は前年度比77,521人(23.7%)増加しており、開園した平成14年度以来、20年ぶりに40万人を超えた。ひびき動物ワールドは目標値には届かなかったものの、前年度比9,331人(17.82%)増加しており、コロナ禍以前の水準まで戻りつつある。					
② 令和4年度に開園20周年を迎えた到津の森公園は、					
○ 到津の森公園開園20周年記念式典					

- 到津の森と木の動物たち2022チェンソーカービング林隆雄展
- ITOZU YORU ZOO ～夜の動物園～
- 開園20周年の灯～未来へつなぐ竹灯籠～
- 大きく実れ！到津の森公園20周年記念パネル展

など、様々な記念イベントを行い、多くの集客に努めた。また、近隣施設との連携事業として、同じく20周年を迎えた「北九州市立いのちのたび博物館」との共同イベント、いのちのたびミニ昆虫博（「いのち」は「ZOO」っとつながっている）を開催するとともに、スタンプラリーを行うなど相互の集客増を図った。

他にも、市の事業である「お出かけ応援プレミアムサマー」の積極的な活用も利用者増につながった。

ひびき動物ワールドは、これまで不定期に行っていた、土・日限定イベントである飼育員による「動物ガイド」を令和4年度よりおおむね毎週実施するなど大幅に開催日を増やし、集客に努めた。

到津の森公園・ひびき動物ワールドとも、動物だけに限らず、園の更なる魅力向上のため、園内に桜やミモザ、シンボルツリーなどの植樹により緑を増やし、子どもから高齢者まで誰もが楽しめるよう取り組んでいる。

③ 到津の森公園とひびき動物ワールドとの連携では、令和4年度、到津の森公園Zoo shopに「ひびき動物ワールドコーナー」を設置し、商品展開を図った。また、

- 到津の森公園の年間パスポートによるひびき動物ワールドの入場無料
- 両園でのイベント告知やポスター掲示
- 到津の森公園が作成するチラシでひびき動物ワールドを告知

するなど施設相互の連携に努めた。

④ 営業・広報活動

- 北九州市内や福岡市、下関市等の各幼稚園、保育園・保育所、小学校へのポスター・チラシ配布
- 西鉄バスやJR、北九州モノレール、筑豊電鉄、北九州空港などの公共交通機関へのポスター掲出・チラシ設置
- 修学旅行などの団体利用について近隣都市等の旅行代理店への営業活動
- 春の歓迎遠足などでの利用について企業や団体向けにダイレクトメールを送付
- 市政だよりやタウン誌、フリーペーパー等への掲載依頼
- マスコミへのイベントやトピックスなどの情報提供

(2) 利用者の満足度

- | | | | |
|--|----|---|----|
| ① 利用者アンケート等の結果、施設利用者の満足が得られていると言えるか。 | 15 | 5 | 15 |
| ② 利用者の意見を把握し、それらを反映させる取組みがなされたか。 | | | |
| ③ 利用者からの苦情に対する対応が十分に行われたか。 | | | |
| ④ 利用者への情報提供が十分になされたか。 | | | |
| ⑤ その他サービスの質を維持・向上するための具体的な取組みがなされ、その効果があったか。 | | | |

[評価の理由、要因・原因分析]

■ 利用者の満足度

◇ 到津の森公園

	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
非常に満足・満足	97.4%	97.8%	97.6%	98.1%	98.1%
非常に不満・不満	2.6%	2.2%	2.4%	1.9%	1.9%

* … 評価対象年度

◇ ひびき動物ワールド

	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
非常に満足・満足	99.8%	98.2%	97.1%	99.1%	99.3%
非常に不満・不満	0.2%	1.8%	2.9%	0.9%	0.7%

* … 評価対象年度

■ 再来園の希望

◇ 到津の森公園

	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
また来たい	98.7%	98.8%	99.1%	99.3%	98.7%
また来たいと思わない	1.3%	1.2%	0.9%	0.7%	1.3%

* … 評価対象年度

◇ ひびき動物ワールド

	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
また来たい	99.6%	99.0%	98.2%	100.0%	99.5%
また来たいと思わない	0.4%	1.0%	1.8%	0.0%	0.5%

* … 評価対象年度

- ① 利用者アンケートの結果、満足度について「非常に満足・満足」との回答、再来の希望について「また来たい」との回答が、到津の森公園・ひびき動物ワールドとも98%を超えており、利用者の満足度は非常に高い。
- ② 利用者の意見や要望は、各施設においてアンケート箱等により回収している。また、大きなイベントや団体向けには別途アンケートを行うほか、年2回程度強化月間を設け、積極的に意見を集約するように努めている。
- ③ 苦情に対しては、迅速に報告、処理がなされ、協会内だけではなく、委託業者とも情報共有を行い、同様の事例が発生しないように努めている。また、定期的に職員、委託業者に対する接遇研修を行っており、利用者アンケートでも「スタッフに大変良くしてもらった」「説明が丁寧だった」「接客に温かみを感じた」等の好評価な意見が寄せられている。

④ 園の情報提供については、市政だより、情報誌等の媒体を活用するほか、ホームページなどで発信している。また、スタッフによるブログの掲載やSNSなどでイベントや動植物の情報を毎日更新するなど、タイムリーな情報の提供に努めている。

園内においては、当日のイベント、展示動物、遊具の運行状況等の情報を南北ゲートの看板に掲示するとともに、園内放送で随時案内している。また、来園者に園内を楽しんでもらえるよう、動物を熟知する飼育員が展示動物の生態、特徴等を紹介する手作り看板を工夫して作成しているほか、新たな設置にも取り組んだ。

⑤ オリジナルグッズ等の開発は、開園20周年を記念し、地元企業とコラボした商品として、山田緑地で採れたはちみつを使用した「ふらふわカステラ」や、到津の森公園の飼育員による動物のイラストが描かれた「ネジチョコ」を販売した。

また、利用者のサービスの維持・向上のため、園内マップを随時更新するほか、令和4年度も園内の老朽化したテーブル・ベンチの更新を行った。

2 効率性の向上等に関する取組み

30

18

(1) 経費の低減等

① 施設の管理運営（指定管理業務）に関し、経費を効率的に低減するための十分な取組みがなされ、その効果があったか。

② 清掃、警備、設備の保守点検などの業務について指定管理者から再委託が行われた場合、それらが適切な水準で行われ、経費が最小限となるよう工夫がなされたか。

③ 経費の効果的・効率的な執行がなされたか。

20

3

12

【評価の理由、要因・原因分析】

【経費推移表の注意事項】

「指定管理料」は、市の総支出額を反映させるため、令和元年度、令和2年度、令和3年度は新型コロナウイルス感染拡大に伴う「利用料金」、令和4年度はおでかけ応援事業の実施に伴う「利用料金」、「係り増し経費」及び光熱費高騰に伴う「運営経費」に係る市からの損失補填額（以下「市損失補填額」という。）を含んで記載した。

◇ 到津の森公園

指定管理料(千円)	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
予算	117,689	124,285	164,498	131,474	142,358
決算	117,689	124,285	164,498	131,474	142,358

* … 評価対象年度

* 市損失補填額（元年度8, 875千円、2年度54, 707千円、3年度15, 826千円、4年度26, 716千円）

総事業費(千円)	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
予算	476,095	489,772	438,535	477,490	486,498
決算	452,779	440,050	388,936	439,162	380,631

* … 評価対象年度

うち光熱水費 (千円)	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
予 算	26,839	25,943	26,896	26,866	25,482
決 算	24,496	24,154	22,018	23,474	23,838

* … 評価対象年度

◇ ひびき動物ワールド

指定管理料(千円)	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
予 算	38,837	39,237	42,939	42,115	39,325
決 算	38,837	39,237	42,939	42,115	39,325

* … 評価対象年度

* 市損失補填額

(元年度634千円、2年度3,696千円、3年度2,872千円)

総事業費(千円)	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
予 算	66,055	66,229	65,083	67,500	63,765
決 算	57,769	66,477	61,623	61,052	59,865

* … 評価対象年度

うち光熱水費 (千円)	[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
予 算	1,327	1,321	1,350	1,354	1,354
決 算	1,305	1,205	1,318	1,615	1,765

* … 評価対象年度

① 経費低減のための取組み

- 動物の糞のリサイクル（堆肥化）
- 園内等でのエサの栽培
- 植栽維持管理で発生する剪定枝の一部をエサとして利用
- 合馬まちづくり協議会から竹の葉の提供（週1回）
- 近隣企業から剪定枝の提供

なお、ひびき動物ワールドのカンガルー等の飼育動物については、適正な飼育頭数を目指すため、他園への貸し出しなどにより、適正な飼育頭数に近づける取組みを行っている。それにより、経費面の低減に繋げていく。

- ② 契約業者とは定期的に情報交換会を実施し、園の方針や今後の予定などを確認し情報共有を行っている。また、業者から作業工程の提示と毎日、日報を提出させることで、適切な指示、監督を行ったほか、要望・改善については業者とコミュニケーションを取りながら務めた。

③ 園内の掲示板について、特に獣舎前の案内板は飼育員自らが手作りし、経費の効果的・効率的な執行を図るとともに、ユニークで温かみのある掲示物として、利用者にも大変好評を得ている。

(2) 収入の増加

① 収入を増加するための具体的な取り組みがなされ、その効果があったか。

10

3

6

[評価の理由、要因・原因分析]

◇ 到津の森公園

収入(千円)		[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
利用料金等収入	予算	266,222	271,488	271,344	203,539	206,898
	決算	254,110	253,714	186,655	173,810	188,096
自主事業収入	予算	92,184	102,874	57,400	158,303	163,957
	決算	95,195	94,005	32,983	118,229	142,598

* … 評価対象年度

* 条例の一部改正により令和3年度から利用料金収入であった遊具利用料及び騎乗料が自主事業収入に移行

◇ ひびき動物ワールド

収入(千円)		[参考・更新前] H30年度	R1年度	R2年度	R3年度	R4年度
利用料金等収入	予算	12,307	13,040	12,905	11,808	12,546
	決算	10,952	11,755	7,091	8,138	10,107
自主事業収入	予算	14,911	14,586	12,935	16,449	11,975
	決算	757	47	33	92	144

* … 評価対象年度

① 令和4年度は、新型コロナウイルス感染拡大防止のための休園もなく、利用料金等収入、自主事業収入の合計が、到津の森公園では38,655千円(13.2%)、ひびき動物ワールドでは2,021千円(24.6%)増加した。

到津の森公園では、令和4年度、大人の来園促進を目的とし、夜間開園(7、8月実施)の魅力アップへの取り組みに加え、「開園20周年記念事業」や「お出かけ応援プレミアムサマー」の実施などにより、利用者増による収入増につなげた。

3 公の施設に相応しい適正な管理運営に関する取り組み

20

16

(1) 施設の管理運営(指定管理業務)の実施状況

① 施設の管理運営(指定管理業務)にあたる人員の配置が合理的であったか。

10

4

8

② 職員の資質・能力向上を図る取り組みがなされたか(管理コストの水準、研修内容など)。

③ 地域や関係団体等との連携や協働が図られたか。			
[評価の理由、要因・原因分析]			
<p>① 北九州市どうぶつ公園協会は、平成26年度より到津の森公園とひびき動物ワールドの管理運営に特化した団体として発足した。職員のローテーション勤務や繁忙期と閑散期、日祝日と平日の職員数の調整など合理的な人員配置を実施する他、ゲートの受付、清掃、遊戯施設の運営業務を専門の事業者へ再委託することにより、組織のスリム化を図っている。</p> <p>② 職員の資質・能力向上を図る取組みとして、飼育スタッフへの動物飼育展示等の専門的技術・能力を養成するための研修を定期的実施している。</p> <p>また、協会職員だけではなく委託先の職員を含めた園内に従事する職員全てに対して、年1回の外部講師による接遇研修を行うとともに、園内で実際にあった事例を踏まえた対応策を職員に周知・共有し、同様の事例が発生しないよう対策を講じている。</p> <p>③ 到津の森公園の市民ボランティア「森の仲間たち」が、動物用のエサ切り、植栽活動などの活動を行っており、園の運営に欠かせない団体となっている。また、到津の森公園の支援団体「到津の森からの会」が、園のPRや動物サポーターの募集活動などの支援を行うなど、これら団体と連携、協働した運営を行っている。</p> <p>他にも、大学等や市内小中学校との連携、大学や研究機関との共同研究などの取組みを行っている。また、学生の職場体験、博物館・獣医学実習の受け入れや、北九州市立大学、その他地域講座等への職員派遣を行っている。</p>			
(2) 平等利用、安全対策、危機管理体制など			
① 施設の利用者の個人情報保護のための対策が適切に実施されているか。	10	4	8
② 利用者を限定しない施設の場合、利用者が平等に利用できるよう配慮されていたか。			
③ 利用者が限定される施設の場合、利用者の選定が公平で適切に行われていたか。			
④ 施設の管理運営（指定管理業務）に係る収支の内容に不適切な点はないか。			
⑤ 日常の事故防止などの安全対策が適切に実施されていたか。			
⑥ 防犯、防災対策などの危機管理体制が適切であったか。			
⑦ 事故発生時や非常災害時の対応などが適切であったか。			
[評価の理由、要因・原因分析]			
<p>① 個人情報については、個人情報保護法、北九州市個人情報保護条例、北九州市どうぶつ公園協会個人情報保護規程に基づき、適正な取扱を行っている。</p> <p>令和4年2月に、職員が不審メールの添付ファイルを開いたことにより、事業参加者等の個人情報（氏名、メールアドレス）が流出するという事案が発生したが、それに対する対応として、各自のパソコンにUSBメモリやスマートホンその他の外部機器を接続しないことやフリーアプリをダウンロードしないこと、並びに不審なメール</p>			

の添付ファイルは絶対に開かないことを徹底したほか、職員に対し定期的にセキュリティ研修を実施し、研修後はその効果を繰り返し検証することで職員の意識向上に取り組んでいる。

- ② 利用者の誰もが気軽に施設を利用し、イベントに参加できるよう、点字ブロックの破損や剥がれなど、バリアフリーに関する補修を優先的に行っている。また、利用者の不満が出がちなトイレ等の清掃にも力を入れ、利用者には不便、不快感を与えないよう心掛けている。
- ③ 人数制限のあるイベントについては、利用者からの批判を受けまいよう、先着順や厳正な抽選による参加者の決定を行い、公平・公正な取扱いを行っている。
- ④ 施設の管理運営については、経理に関するモニタリングを行い、不適切な点がないことを確認している。
- ⑤ 日常の安全対策については、施設・設備の保守点検を定期的に行い、不具合の早期発見に努め、安全面に配慮した補修を行っている。特に遊具については、定期的に委託業者との協議を行い、点検している。また、園内の飲食物販施設における食品については、常に管理・保管状態などの衛生管理に気を配っている。
- ⑥⑦ 園内パトロールや巡視点検の徹底、警察等関係機関との連携を図り、防犯に努めている。動物逃亡時の対応、感染症対策、台風・大雨の対策など、マニュアルに従い適切な対応を行う体制がとられている。

感染症対策においては、動物を飼育する施設として、協会独自のマニュアルを作成し、感染症予防や感染症発生時の対策を徹底している。この取り組みは先進事例として他の動物園の参考となっている。

【総合評価】

合計得点	77	評価ランク	B
【評価の理由】 <p>令和4年度、到津の森公園は開園20周年を迎え、年間を通して様々な集客イベントの企画・実施、広報活動などに積極的に努め、利用者増に大きく寄与した。また、市の事業である「お出かけ応援プレミアムサマー」を活用するなど、開園以来20年ぶりに年間の利用者数が40万人を超えたことは高く評価できる。</p> <p>また、市を代表する集客施設としての利用者の安全確保・衛生管理や、動物・植栽の管理、接遇研修の実施など、利用者のサービスの維持・向上に繋がる取組みを積極的に行い、市民から高い評価を受けている。</p> <p>ひびき動物ワールドについては、利用者数はコロナ禍以前には届かなかったものの、利用料金等収入、自主事業収入の合計がコロナ禍以前に戻りつつあり、オリジナルグッズの販売拡充など収入増への取組みに加え、イベントを定期的に開催するなど利用者増に努めていることは評価できる。</p>			
【今後の対応】 <p>到津の森公園は開園20周年を迎え、「市民と自然を結ぶ「窓口」となる公園を目指す」を基本理念に、今後もより一層、動物の飼育・展示や遊具の設置、魅力あるイベントや企画、時代の流れに即した効果的な営業・広報戦略等、更なる充実を図るとともに、動物飼育や植物管理の専門的能力、スキルの更なる向上に努めていきたい。また、令和5年度は、開園当初に策定した「到津の森公園基本計画」における総括（令和3・4年度に実施）を踏まえ、環境問題などを含む「SDGs」や、動物園において世界的な流れである「動物の福祉」など、園の今後の在り方、新たな視点を加えた将来ビジョンをまとめることとしている。</p> <p>ひびき動物ワールドについては、有袋類の自然飼育で全国有数の施設であることを考慮し、施設として目指すべき適正な飼育頭数の実現に引続き取り組んでいく。</p> <p>ひびき動物ワールドと到津の森公園の連携のみならず、グリーンパークなど他の施設等とも積極的に連携を図り、利用者増や収入増に繋げていきたい。</p>			

【北九州市指定管理者の評価に関する検討会議における意見】

適正に評価されている。

今後も、市と指定管理者と協同で、市民サービスのより良い向上に向けて連携していただきたい。

【評価レベル】

評価 レベル	乗 率		評価レベルの考え方
5	100%	良 い	要求水準を大幅に上回り、特に優れた管理運営がなされている
4	80%		要求水準を上回り、優れた管理運営がなされている
3	60%	普 通	要求水準を満たしており、適正に管理運営がなされている
2	40%		要求水準を下回る管理運営がなされている
1	20%		要求水準を大幅に下回る管理運営がなされている
0	0%	適切でない	不適切な管理運営がなされている

【総合評価】

- A：総合評価の結果、優れていると認められる
(合計得点が80点以上)
- B：総合評価の結果、やや優れていると認められる
(合計得点が70点以上80点未満)
- C：総合評価の結果、適正であると認められる
(合計得点が60点以上70点未満)
- D：総合評価の結果、努力が必要であると認められる
(合計得点が50点以上60点未満)
- E：総合評価の結果、かなりの努力が必要であると認められる
(合計得点が50点未満)